

Making complaints work for you

A business guide

CAZON

CC

-7039



Ontario

Ministry of
Consumer and
Commercial
Relations

Good customer relations is good business

How well you handle customers' complaints is often the key to whether or not customers remain loyal to your company. Studies show that it can cost more to get new customers than to keep existing ones.

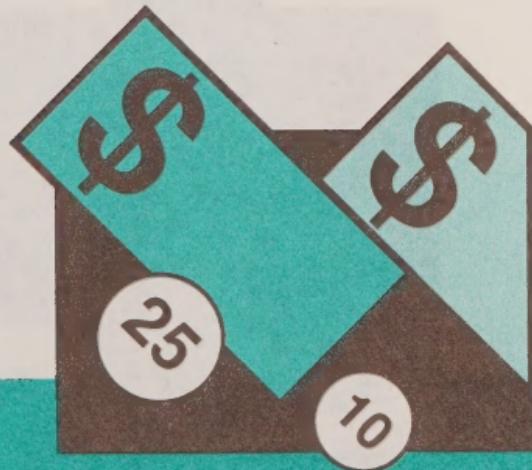
Every business will probably have to deal with customer complaints at some time. Setting up a good customer complaint handling system includes:

- examining the reasons why customers complain;
- learning how to best handle complaints; and
- trying to avoid future complaints.



Customer complaints most often involve:

- wrong information about a product or service;
- poor or incorrect advice from advertising, salespeople or both;
- faulty goods;
- inability to get spare parts, fix product faults or get after-sales service;
- not listening politely or giving clear details about a situation;
- prices that differ from those advertised, quoted or agreed upon;
- failure to contact the customer if there is a change in a situation—for example, if repairs cost more than estimated or needed parts are delayed; and
- products that do not meet customers' expectations.

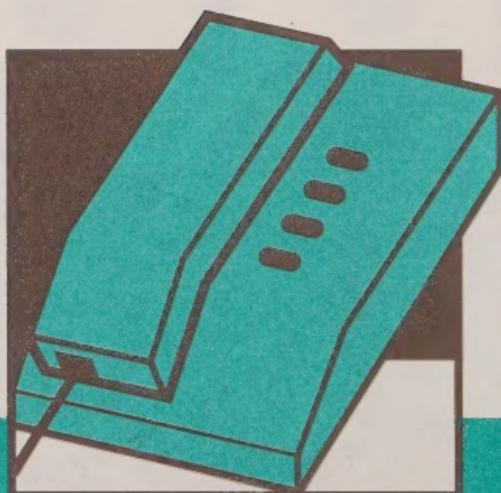


Handling complaints

For you, the complaint may be no big thing, but to the customer it is very important. By treating customer complaints seriously, you help promote your company and build good customer relations.

A polite and careful investigation of the problem is the best way to solve complaints. By listening carefully, you show the customer their complaint is being taken seriously. This does not cause you to lose face or admit that a fault exists.

- Listen carefully to the customer's complaint.
- Show interest and respect. For example you might try saying one or more of the following.
 - "Thank you for bringing this to our attention."
 - "Let me make some notes about what needs to be done."
 - "I will check into this right away."
 - "I am sorry for the inconvenience this has caused you."



Skills you need to work well with customers

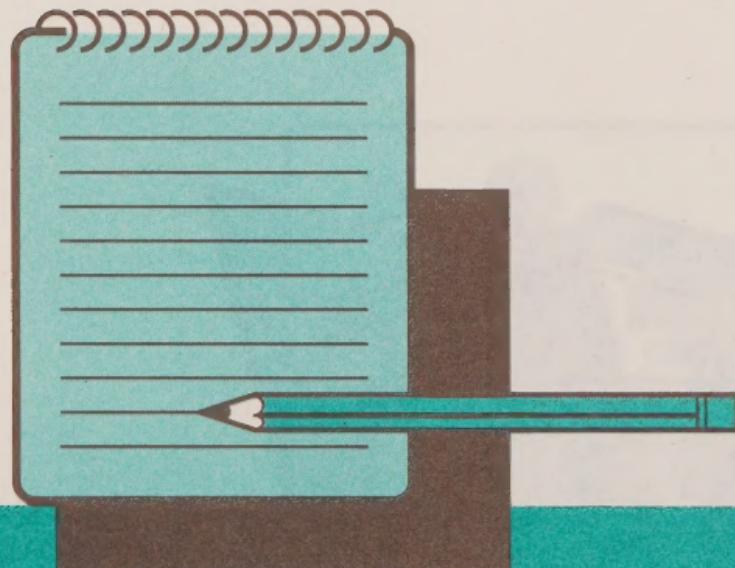
✓ Find out what the customer expects you to do. For example, you might ask:

- "Please tell me what you would like us to do."
- "How can we resolve this situation?"
- "What can we do right away to get this situation fixed?"
- "Was there anything else that wasn't the way you wanted it?"
- "How can I help you?"

✓ Make sure customers are directed to the person responsible for dealing with customer complaints.

✓ Always stay calm. Raising your voice or arguing will only make the situation worse. If a customer doesn't understand your explanation, be patient. Go over it again.

✓ If there was an error or the merchandise is faulty, admit it and try to correct the situation.



How to avoid complaints

A strong customer-relations program and good business practices will help keep customers happy. Here are ways to keep complaints to a minimum.

- Clearly show the total cost of goods and services on the item or in a contract.
- List all items that make up the total cost on the bill or invoice.
- Be sure goods meet government regulations (such as size, weight, labelling or safety standards).
- Advertise goods clearly and accurately.
- Label goods clearly, correctly and to the fullest extent.
- Explain the product carefully and accurately. Avoid building unrealistic expectations by clearly presenting the product's qualities, durability, washability, and so forth. The same goes for warranty and guarantee claims and after-sales service.



- Be sure your company policy on refunds and exchanges is displayed where customers are most likely to see it. This might include near the cash register, in fitting rooms or on the bill of sale.
- Fully explain your company's return policy **before** the purchase. Don't wait until customers come back with a complaint.



Why you should listen to customer complaints

So far we have talked about how effective complaint handling can help build good customer relations. But there are other benefits to effective complaint handling.

- It helps to keep customers coming back.
- A satisfied customer is your best advertisement. They will tell others about your company and your good service.
- Listening to customers' complaints can alert you to product faults that often can be corrected or replaced.
- Complaints tell you how well you are advertising your products or services and if you are explaining them clearly to your customers. By correcting or improving your written and verbal messages, you stand to improve customer relations.



In summary

To deal with customer complaints well, you need to:

- listen carefully to the customer's problem;
- remain calm and polite;
- find out the cause of the problem and what the customer expects; and
- try to solve the problem quickly.

Remember that you and the customer have the same goal in mind—to solve the problem.

The Ministry of Consumer and Commercial Relations works to educate consumers and businesses about their rights and responsibilities in the marketplace.



For more information

call or write to:

Consumer Information Centre
555 Yonge St., Main Floor
Toronto, Ontario M7A 2H6

Toronto

(416) 326-8555

(area code 807, call collect)

Toll free

1-800-268-1142

TDD (hearing/speech impaired)

(416) 326-8566

ISBN 0-7729-9527-3
03/92 - 3,850
Greek

(416) 326-8566

Τια τους ΤΔΔ (κωφάδαζους)

1-800-268-1142

Δωρεάν Υπαγγείλη

(416) 326-8555

Επονοματο

Consumer Information Centre
555 Yonge St., Main Floor
Toronto, Ontario M7A 2H6

Τηλεφωνική υπαγγείληση:

La telefoniale minipofopie



τοὺς τὴν αὐτοῦ.

γέρουτον τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις
γωγήσει τοὺς καταναύσωτές και τις επιχειρήσεις
ανέχαγε πρωτογούριτες ψοτες και διατάξα-

To Ministry of Consumer and Commercial Relations
disseminate to public.

έχετε το νούσο γαλ τον τροφού — να
Να θυμάστε να βάτα νως και ο τεχνάτης και γεις
να προβάλλεται γρήγορα.

• προσαρθρίζετε και διευθύνετε το

αὐτό εράς και
να προβάλλεται και τι τεπήθεται ο τεχνάτης
• προσαρθρίζετε και βρετε την αντα του

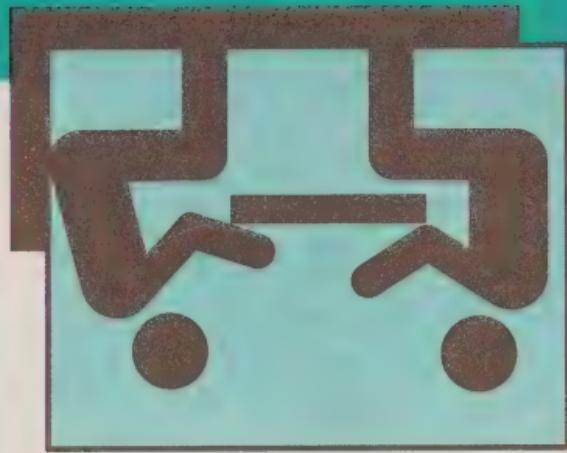
• ήξετε ήπειροι και ευεντολή,

ενώς τεχνάτη,

• ακούτε προσεκτικά το προβάλλεται

τεχνάτων, χρειάζεται να:

Ευηπεπάρχατικά



• תְּוָיָּה וְתִּבְּרָא כִּי תְּבִרְאָה

Invadhatá, hñtopetíe va kaxáritepéhete

ypautā kai ta nypofopika gas

Διορθωτικός καθηγητές ή καθηγητές

קַח־עַל־עַד־תְּמַלֵּא־נְשָׁמָתֶךָ.

კუა გიაფილონას თა აფილონა და

Ta napátova ūa

нупрет въ дюпфюмет въ

to εχατωματικό πρότυ το οτοιο γεννή

незъятн Ѹа оа5 к4зви т4о9е2тико5

ଶବ୍ଦବିଜ୍ଞାନରେ

या तीव्र विकासी और कठीया विनायक

• Ενας ικανοποιητικος τεχνιτης είναι οι

قال تعالى

- Bonfela gto va epXovtai oi rezdatzis

• ԱՐԱՋՎԱԾԱԿ ԱՐԱ ՏԵԽԵԱՅՑ

ὅτις καὶ ἀχάα εὐπρεπήσαται αὐτό τινα πωρτῆ

καλές φάγεις ή τους τεχνίτες. Υπάρχουν
καλές φάγεις ή τους τεχνίτες. Υπάρχουν

Mapačova tvorba nezávislý
faktor využití a kroužek



Na είστε έργοισι των κούτικιν.

Επιπλέον η θεοφάνεια της Αγίας Τριάδας στην Αγία Τριάδα.

Επιπλέον η θεοφάνεια της Αγίας Τριάδας στην Αγία Τριάδα.

Επιπλέον η θεοφάνεια της Αγίας Τριάδας στην Αγία Τριάδα.

Επιπλέον η θεοφάνεια της Αγίας Τριάδας στην Αγία Τριάδα.

Επιπλέον η θεοφάνεια της Αγίας Τριάδας στην Αγία Τριάδα.

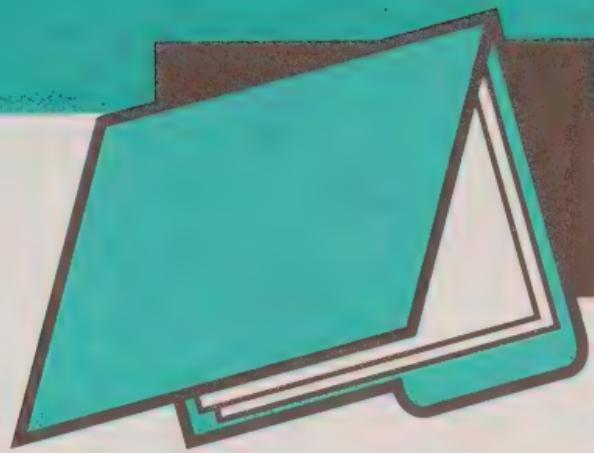
Επιπλέον η θεοφάνεια της Αγίας Τριάδας στην Αγία Τριάδα.

Επιπλέον η θεοφάνεια της Αγίας Τριάδας στην Αγία Τριάδα.

Επιπλέον η θεοφάνεια της Αγίας Τριάδας στην Αγία Τριάδα.

Επιπλέον η θεοφάνεια της Αγίας Τριάδας στην Αγία Τριάδα.

Επιπλέον η θεοφάνεια της Αγίας Τριάδας στην Αγία Τριάδα.



תונס גטו מגדניאו קאי אונט קאָה זְקָנִים.

καύετε εξωτυπαγματικές φαντασιώσεις αντι-
va παρουσιάζετε καθαρά τις νοοτροπίες των
τηποιότων, τις νοοτροπίες της περιπέτειας, τις νοοτροπίες

Na kāvētie npogezktikā kāi gogtīl

τεπιορθέπες Αντοχέπεις.

temporality, growth and the like go to

לעומת רשותtic תייר

Na oisíofíligrise in upóisíva an t-áit aonach aonach.

Na զիանալիքներ ու ոպօջութա ու կաթա

• (για την απόδειξη, οι πρώτες δύο σειρές είναι στικτές και τοις δύο συνάφοισανται).

Na qlyoupedezte oti ta npositivta elvia

Introducing, the new way to play.

Na katalyzačných ovládaciach oblastiach je využívaná klasická katalytická reakcia, kde je katalytickým členom katalytického komplexu.

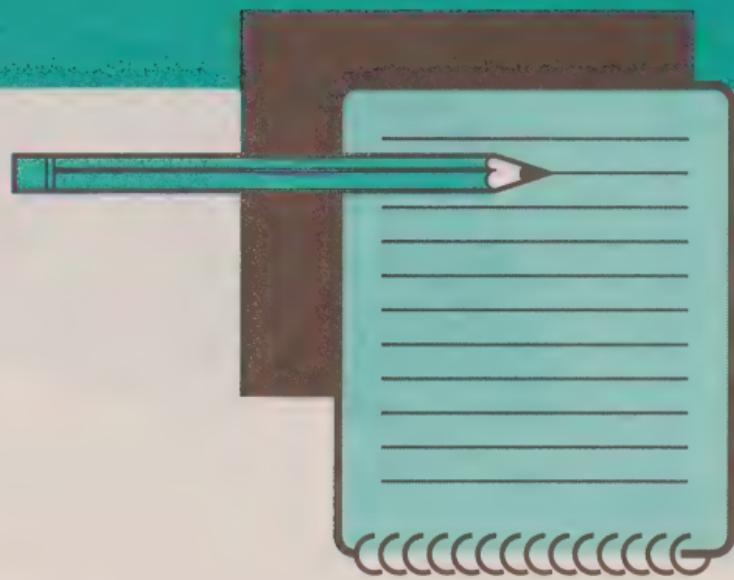
της ποιότητών και των ελάχιστην επιτάχυνσην

Na δειχνετε καθαρὰ τινὰ τιθῆτε τῷ

επούλης Ηεπικούς τηποτούς για να

and a specific application of this model to the study of the

Люг въ атографиите



καταργήσαν.

Εάν έγραψε κάτιοι χάθος ή έστιν τινά είναι οκτώποτο, να το παραδεχτείτε κατανοώντες τινά

καταργήσαν. Εάν απλότερα αυτό τινά απλά.

Εάν κάτια αφαιρείτε τις εξηγήσεις ή ας δείξετε

το ίδιο το κάτιοι είναι να ξεποτεπεύσετε

φωνής ή το να καυγάζετε ή το νεύδαται

Να είστε ναύτοτες ή πεδίοι. Το ανέφασηα της

υπεράθρων για τα παραπομπές των νεύδατων.

Ως εναέρια το πρόσωπο το οποίο είναι

ζιγούρευτες των οι νεύδαταις ή ας επλονται

• „Τώς ήταν ψηφός να ήας Bonfire;“

είναι στον το θέλατε;

• „Υπάρχει κατανοώντες τον άλλο το οποίο δεν

καταργήσαν;“

Γειτόνια για να διορθώσουμε τινά

• „Τι ήταν ψηφός να κάνουμε αυτή την

τινά καταργήσαν;“

• „Τώς ήταν ψηφός να διευθετήσουμε αυτήν

να κάνουμε;“

• „Τιέτε που οι παπακάψια τη θέλατε:

ο νεύδαταις. Ήτα παραδειγμά, πωτείστε:

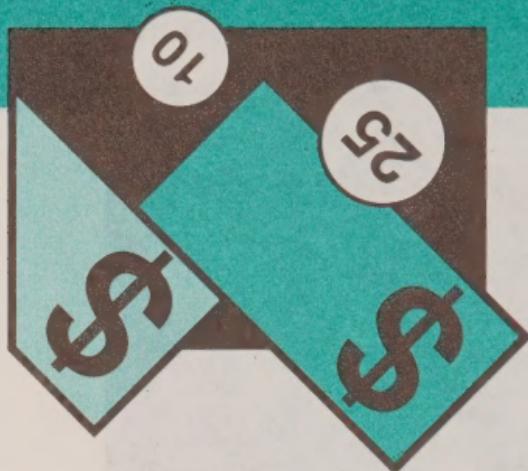
Η προταθείσατε να ήαθετε τη θέλατε να κάνετε



- „Αυτά ήταν για την εποχή μου όταν ήταν μόνος μου στην πόλη.“
- „Θα κοτύψω αυτός.“
- „Αφού τε ήταν κατά την εποχή της γεννήσεώς μου.“
- „Ζας ευχαριστούμε την θεά για την εποχή μου στην πόλη.“

Ακούτε τη προσέκτική τα παραπάνω
τα επόμενα.
Δείξτε εγγιαφέσποντας την εποχή της γεννήσεώς μου. Την
του τεχνάτην.
Ακούτε τη προσέκτική τα παραπάνω
τα επόμενα.
Εάν οι πατέρες την εποχή της γεννήσεώς μου ήταν στην πόλη
τα παραπάνω τους στην πόλη, θα ήταν πιο καλό.
Μήτρα ευεντυκτή και προσέκτική ανάγουσαν τους
οχέαδες της τους τεχνάτην.
Οι πατέρες την εποχή της γεννήσεώς μου στην πόλη
τα παραπάνω τους τεχνάτην, βοηθάτε την επανίσταντας
την οικοδόμωση. Η απόντωση της γεννήσεώς μου στην πόλη
την ευεντυκτή, για τους τεχνάτην σήμερα είναι
προσοράτιο πράγμα, για τους τεχνάτην σήμερα είναι και

**τα παραπάνω
τους τα Χειρίζεται**



10

52

\$

87

• τα προτίχτα τα οποία σεν χαλπούν τις προσοκίες του ημάτιν.

• 10 να αυτοφορεύεται και φέρει την επαγγελματική θα απλιγούν και
11 αυτό στην παραγωγή της να είναι πολύ πιο εύκολη.

• **τίθεται οι αποτελέσματα γιαφορετικής από
αυτές τις διαφορετικές, ή**

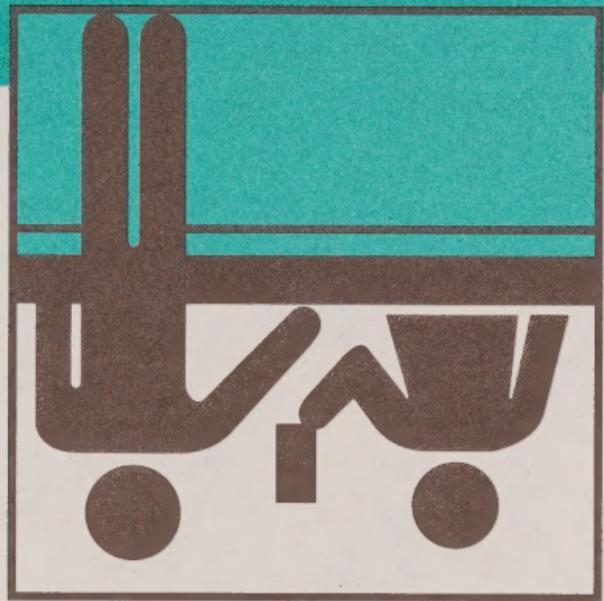
arbo rive katalogon,

‘one pi

• *diaochisnijotikà, toùs nuzunis à koi*
ta nifotu n yavagotuz Bonheira atuo ta

• Η ανθρώπινη ανθρωπότητα θα είναι η μόνη πλούσια πόλη της γης.

1. *La transposition de l'écriture* : *La transcription* (écriture phonétique) : *La transcription* (écriture phonétique) : *La transcription* (écriture phonétique)



καπανόνων.
 • την προστασία αυτού την ήχου νοτικών
 το συνατόν καζάτρεπα τα παραπονά και
 την εκμάνση του των να ξεπλύζεις σα
 πεζάτες καλούν παραπονά.
 • την ανάγνωση των χρόνων του γιατί οι
 προστασίες των παραπονών του πεζάτει
 σπάνιων ελάσ καζάρον προτίμως για την
 παραπονά πεζάτον κατοικία πεζάτην.
 Η
 καθε επιχείρηση είναι πιθανόν να δεχθεί
 κρατήσετε αυτούς που έχετε.
 ανορτίστε πεζούς πεζάτες από το να
 των ήταν πει να ποικίλοι πεζάτες προτίμως το να
 καταναλώτες θα πυρετώνει να είναι πεζάτες
 πεζάτων είναι πανηγύρων το κατεβάτι του εάν οι
 Το νόο καζά ξεπλύζεις τα παραπονά των

**καζάς σχέσεις ή τους
 καταναλώτες συλλαίφουν καζάς
 πουλίες**



3 1761 114694409



Επίδειξης των
Οργανώσεων

Τις κανονικές
διαδικασίες των
τελετών και ουσιών
της σφραγίδας
της οργάνωσης